

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah kegiatan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakan oleh manusia atau mesin. Saat ini, transportasi menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena dengan adanya transportasi, aktivitas manusia akan lebih mudah untuk dilakukan. Selain dapat menghemat tenaga, menggunakan alat transportasi juga dapat menghemat banyak waktu.

Salah satu alat transportasi yang cukup digemari masyarakat Indonesia adalah bus. Bus dipilih sebagian masyarakat Indonesia karena transportasi ini memiliki harga tiket yang cukup terjangkau, memiliki daya tampung yang cukup besar dan dapat mengurangi kemacetan akibat penggunaan kendaraan pribadi.

Tabel 1.1
Data Peningkatan Jumlah Bus AKAP dan Pariwisata di Indonesia

Tahun	AKAP		Pariwisata		Total Bus	Pertumbuhan Total Bus (%)
	Perusahaan	Bus (unit)	Perusahaan	Bus (unit)		
2006	772	19.197	566	8.058	27.255	-
2007	290	19.428	587	8.648	28.076	3,01
2008	822	19.970	651	10.667	30.637	9,12
2009	846	18.911	852	11.923	30.834	0,64
2010	865	20.791	959	11.933	32.724	6,13

Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah perusahaan dan armada bus dari tahun ke tahun. Salah satu pemicu dari peningkatan jumlah armada ini dapat disebabkan jumlah penduduk Indonesia yang semakin meningkat pula, yaitu sebesar 1,5% per tahun

serta semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan transportasi darat, khususnya bus. Melihat peluang tersebut, perusahaan-perusahaan jasa transportasi jenis bus mulai banyak didirikan. Salah satunya adalah PT. Kramat Djati yang menyediakan jasa transportasi bus antar propinsi dan pulau seperti Jawa, Bali dan Sumatra. Untuk dapat mempertahankan eksistensi di dunia bisnis transportasi, PT. Kramat Djati tentunya harus tetap mempertahankan kualitasnya agar penumpang merasa puas dengan jasa dan pelayanan yang diberikan. Namun, dari hasil pengamatan yang dilakukan terdapat beberapa penumpang yang tidak puas dengan pelayanan dan kinerja PT. Kramat Djati, sehingga penumpang yang merasa tidak puas tersebut akhirnya memutuskan untuk tidak menggunakan jasa pelayanan PT. Kramat Djati lagi dan pindah ke perusahaan jasa sejenis lainnya.

Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan untuk mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan penumpang, sehingga perusahaan dapat mempertahankan bahkan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu saja akan sangat bermanfaat untuk memenangkan persaingan bisnis serta menjaga kepercayaan penumpang terhadap perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebelum mengidentifikasi masalah yang terdapat dalam PT. Kramat Djati, penulis mengadakan penelitian pendahuluan yaitu dengan menyebar kuesioner kepada 40 orang penumpang pengguna bus rute Bandung-Yogyakarta di Terminal Cicaheum Bandung. Penyebaran kuesioner ini, bertujuan untuk mencari dan menentukan pesaing dari PT. Kramat Djati serta mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam perusahaan bus tersebut. Berdasarkan hasil dari penelitian pendahuluan, maka didapat hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan diketahui bahwa yang menjadi *Top of Mind Brand* bus rute Bandung-Yogyakarta adalah bus Bandung Express sedangkan Kramat Djati berada di urutan kedua.

Tabel 1.2
Ranking *Top of Mind Brand*

No.	Nama Bus	Jumlah	Persentase
1	Bandung Express	12	30%
2	Kramat Djati	11	27,5%
3	Pahala Kencana	9	22,5%
4	Budiman	8	20%
Total		40	100%

2. Berdasarkan hasil *Brand Recall*, dapat diketahui bahwa bus Kramat Djati menempati urutan pertama. Hal ini mungkin disebabkan karena perusahaan bus yang pertama kali membuka rute Bandung-Yogyakarta adalah PT. Kramat Djati. Namun, walaupun berada di posisi puncak pada tabel *Brand Recall* PT. Kramat Djati memiliki kompetitor yang perlu diperhitungkan. Kompetitor tersebut adalah Bandung Express dan Pahala Kencana. Kedua kompetitor tersebut dapat disandingkan dengan Kramat Djati karena perolehan persentase pada tabel *Top of Mind Brand* dan *Brand Recall* tidak terlalu berbeda jauh. Selain itu, kedua kompetitor tersebut memiliki harga yang bersaing, kelas yang sama yaitu *Executive Class*, dan fasilitas yang hampir sama. Berbeda halnya dengan bus Budiman, walaupun bus Budiman menempati posisi ketiga pada *Brand Recall* namun, bus Budiman tidak memiliki *Executive Class* seperti kedua rekannya, maka dari itu Budiman tidak dapat dimasukkan sebagai pesaing Kramat Djati.

Tabel 1.3
Ranking *Brand Recall*

No.	Nama Bus	Jumlah	Persentase
1	Kramat Djati	20	24%
2	Bandung Express	17	20%
3	Budiman	14	16%
4	Pahala Kencana	12	14%
5	Rajawali	6	7%
6	Nusantara	5	6%
7	Harum	5	6%
8	Shantika	3	4%
9	Maju Lancar	2	2%
10	Primajasa	1	1%
Total		85	100%

3. Berdasarkan hasil dari kuesioner pendahuluan dapat diketahui bahwa 32 responden pernah menggunakan jasa bus Kramat Djati, 8 responden belum pernah menggunakan jasa bus Kramat Djati dan tidak ada responden yang tidak mengetahui sama sekali mengenai bus Kramat Djati.

Tabel 1.4
Brand Recognition

"Apakah anda mengetahui Bus Kramat Djati ?"	Jumlah	Persentase
Ya saya tahu, dan saya pernah menggunakan jasa Bus Kramat Djati	32	80%
Ya saya tahu, tetapi saya tidak pernah menggunakan jasa Bus Kramat Djati	8	20%
Saya tidak mengetahui sama sekali	0	0%
Total	40	100%

4. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan pada Tabel 1.6, diketahui bahwa 21 responden atau 52,5% responden bersedia menggunakan jasa bus Kramat Djati lagi dan sekitar 19 responden atau sekitar 47,5% tidak bersedia menggunakan jasa bus Kramat Djati kembali. Walaupun persentase responden yang menjawab "Ya" lebih besar dibandingkan dengan yang menjawab "Tidak", namun sebaiknya pihak Kramat Djati sudah harus lebih waspada karena hampir setengah dari responden telah menolak menggunakan jasa Kramat Djati dan beralih menggunakan jasa transportasi bus lainnya.

Tabel 1.5
Kesediaan Penumpang untuk Menggunakan Jasa Kembali

"Apakah anda bersedia menggunakan jasa bus Kramat Djati lagi?"	Jumlah	Persentase
Ya	21	52,5%
Tidak	19	47,5%
Total	40	100%

5. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan pada Tabel 1.7 diketahui bahwa sebesar 1 responden atau 2,5% mengetahui informasi mengenai bus Kramat Djati dari media cetak, 14 responden atau 35% dari teman, 23 responden atau 57,5% dengan melihat langsung ke tempat dan sisanya 2 responden atau 5% melalui media lainnya.

Tabel 1.6
Media Informasi Mengenai Bus Kramat Djati

"Darimana anda mengetahui informasi mengenai bus Kramat Djati?"	Jumlah	Persentase
Media Cetak	1	2,5%
Teman	14	35%
Melihat Langsung ke Tempat	23	57,5%
Lainnya	2	5%
Total	40	100%

Dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner pendahuluan seperti yang telah diuraikan diatas dapat diketahui bahwa beberapa responden kecewa dan mengeluh dengan pelayanan yang diberikan Kramat Djati. Adapun masalah yang dapat teridentifikasi dari hasil wawancara dan pengamatan adalah sebagai berikut :

1. Toilet dalam bus tidak terawat dengan baik sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap, selain itu kran air dalam bus sering didapati rusak dan seringkali tidak ada air dalam toilet. Hal ini tentu saja membuat penumpang terganggu bahkan membuat penumpang enggan untuk menggunakan toilet di dalam bus.
2. Selimut dan bantal yang disediakan dalam bus seringkali terlihat kotor dan berbau sehingga penumpang tidak nyaman ketika menggunakannya.
3. Fasilitas dalam bus yang tidak dimanfaatkan dengan baik, seperti TV dalam bus yang hanya dijadikan sebagai pajangan.

4. Barang bawaan penumpang seringkali hilang.
5. Supir sering mengendarai bus secara ugal-ugalan sehingga membuat penumpang merasa kurang aman saat berkendara.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan luasnya materi yang akan dibahas, serta untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi maka dalam tahap ini disusun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di Terminal Cicaheum.
2. Penelitian hanya dilakukan pada bus rute Bandung-Yogyakarta.
3. Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan dengan fokus tujuan untuk mencari dan menentukan pesaing dari PT. Kramat Djati dan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada pelayanan PT. Kramat Djati.
4. Bus yang dipilih menjadi pesaing adalah Bus Bandung Express dan Pahala Kencana, karena kedua kompetitor tersebut memiliki bus kelas eksekutif dengan harga tiket serta fasilitas yang hampir sama dengan Kramat Djati.

1.4 Perumusan Masalah

Beberapa perumusan masalah yang ingin dikemukakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apa saja yang menjadi variabel-variabel harapan penumpang PT. Kramat Djati?
2. Bagaimana *technical response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang PT. Kramat Djati?
3. Bagaimana *process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang PT. Kramat Djati?
4. Apa saja usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan PT. Kramat Djati untuk memperbaiki pelayanan dan kinerja yang menyebabkan penumpang kurang puas ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui variabel-variabel harapan penumpang PT. Kramat Djati.
2. Mengetahui *technical response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang PT. Kramat Djati.
3. Mengetahui *process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang PT. Kramat Djati.
4. Memberikan usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan PT. Kramat Djati untuk memperbaiki pelayanan dan kinerja yang menyebabkan penumpang kurang puas.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bagi Perusahaan
Perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan kepada penumpang serta cara untuk mempertahankan dan memperbaiki pelayanan melalui usulan-usulan yang akan diberikan oleh penulis.
- Bagi Penulis
Bagi penulis, manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah penulis mendapat pengalaman yang berharga serta penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat secara langsung.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir bidang penelitian yang berhubungan dengan Rekayasa Kualitas adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Di dalam sub-bab latar belakang masalah, permasalahan secara global diungkapkan. Setelah membuat latar

belakang masalah langkah selanjutnya adalah membuat identifikasi masalah. Identifikasi masalah berisikan kemungkinan-kemungkinan penyebab masalah baik yang diteliti maupun tidak. Selain itu, langkah selanjutnya adalah membuat pembatasan masalah. Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih fokus dan terarah. Sub-bab selanjutnya adalah perumusan masalah dan tujuan penelitian. Perumusan masalah berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan hasil penelitian. Sedangkan tujuan penelitian berisikan harapan-harapan dari penelitian yang akan dilakukan. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah membuat sistematika penulisan. Sistematika penulisan berisikan penjelasan singkat mengenai bab-bab yang akan dibuat dalam laporan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisikan landasan atau dasar teori yang dapat dijadikan tolak ukur dalam melakukan penelitian serta dalam menyusun laporan tugas akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisikan diagram aliran proses pembuatan laporan tugas akhir dari awal penelitian hingga akhir beserta penjelasan singkat mengenai proses yang akan dilakukan dalam membuat laporan tugas akhir ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab pengumpulan data berisi data-data yang diperoleh dari perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan sebagainya. Selain data umum perusahaan, bab pengumpulan data ini juga berisikan mengenai data mentah hasil dari pengamatan, penelitian atau penyebaran kuesioner di lapangan yang kemudian akan diolah pada bab berikutnya.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab pengolahan data dan analisis, data-data yang didapat dari hasil pengumpulan data diolah dan dianalisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran ini berisi ringkasan dan kesimpulan hasil penelitian dari awal hingga akhir penelitian/pengamatan. Selain itu, bab ini juga berisikan jawaban dari perumusan masalah yang sebelumnya dibuat pada sub-bab 1. Setelah menuliskan kesimpulan, langkah selanjutnya adalah membuat saran bagi pihak-pihak yang terkait khususnya untuk pihak perusahaan agar perusahaan dapat memperbaiki pelayanan yang selama ini dirasakan kurang oleh penumpang.